

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN TAMU
OLEH GUEST SERVICE ATTENDANT
DALAM MENINGKATKAN EXCELLENT SERVICE
DIALAYA RESORT UBUD



Putu Kusuma Dewi

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023

TUGAS AKHIR

PENANGANAN CHECK-IN TAMU
OLEH GUEST SERVICE ATTENDANT
DALAM MENINGKATKAN EXCELLENT SERVICE
DIALAYA RESORT UBUD



Oleh
Putu Kusuma Dewi
NIM. 2015823232

PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWSISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023

**PENANGANAN CHECK-IN TAMU
OLEH GUEST SERVICE ATTENDANT
DALAM MENINGKATKAN EXCELLENT SERVICE
DI ALAYA RESORT UBUD**

Oleh
Putu Kusuma Dewi
NIM 2015823232

Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Pembimbing I



Dr.Dra.Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par
NIP. 1964052519901112001

Pembimbing II



I Nyoman Darsa, S.Si.,M.Pd.
NIP. 197506102006041005

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



The official stamp is circular with a blue border. The outer ring contains the text 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI' at the top and 'POLITEKNIK NEGERI BALI' at the bottom. The inner circle features a logo with a book and a torch. A large, bold, black handwritten signature is written across the stamp.

Dra. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
NIP. 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putu Kusuma Dewi

NIM : 2015823232

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN CHECK-IN TAMU
OLEH GUEST SERVICE ATTENDANT
DALAM MENINGKATKAN EXCELLENT SERVICE
DI ALAYA RESORT UBUD”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 30 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Putu Kusuma Dewi

NIM. : 2015823232

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa/ Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat beliau penulis dapat menyelesaikan penulisan Proposal Pengajuan Tugas Akhir yang akan penulis gunakan untuk menyelesaikan semester akhir dari Diploma III Perhotelan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar. Judul yang akan penulis angkat tidak terlepas dari begitu banyaknya permasalahan yang penulis temukan dalam industri. Sehingga penulis memutuskan untuk mengangkat judul yaitu **“Penanganan Check-In Tamu Oleh Guest Service Attendant Dalam Meningkatkan Excellent Service Di Alaya Resort Ubud”**.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan bimbingan selama proses penulisan Proposal Pengajuan Tugas Akhir ini sehingga dapat diselesaikan tepat waktu, kepada yang terhormat :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis dalam menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali jurusan pariwisata
2. Dra. Ni Made Ernawati, MATM, PhD Selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melaksanakan Praktik Kuliah industri
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, Selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada

penulis dalam menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, STT. Par.,M.Par. selaku Ketua Program Studi Perhotelan yang telah memberikan izin kepada penulis dalam mengangkat judul Tugas Akhir ini
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd. M.Pd Selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar
6. Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par. Selaku dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk Membimbing dan Memotivasi penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini serta memberikan arahan kepada selama penyusunan tugas akhir ini.
7. I Nyoman Darsa, S.Si.,M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk Membimbing dan Memotivasi penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini serta memberikan arahan kepada selama penyusunan tugas akhir ini.
8. A.A Istri Hendriani, S.Pd,M.Pd. selaku bagian Akademik Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
9. Bapak dan Ibu dosen Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

10. Ibu Dewi Mas selaku General Manager Di Alaya Resort Ubud yang sudah memberikan izin pada penulis dalam membuat laporan ini
11. Ibu Ayu Putu Vebri Yuliani selaku Assistance Front Office Manager Di Alaya Resort Ubud yang sudah memberikan izin pada penulis dalam membuat laporan ini
12. Seluruh Staff Front Office Departement Alaya Resort Ubud yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi di Alaya Resort Ubud
13. Orang tua yang selalu memberikan semangat dan dukungan secara finansial dalam Menyusun laporan Tugas Akhir ini

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis masih menyadari ada banyak kekurangan baik dalam Teknik penulisan ataupun materi, oleh sebab itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis butuhkan dalam penyempurnaan Pengajuan Penyusunan Tugas Akhir ini agar dapat sesuai dengan apa yang diharapkan dan semoga dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Gianyar, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR ORISINALITAS | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 13 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 13 |
| B. Rumusan Masalah | 16 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan..... | 16 |
| 1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir | 16 |
| 2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir | 17 |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir | 17 |
| 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data | 17 |
| 2. Metode Dan Teknik Analisis Data | 18 |
| 3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis..... | 19 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 20 |
| A. Hotel | 20 |
| 1. Pengertian Hotel | 20 |
| 2. Klasifikasi Hotel | 21 |
| 3. Departemen Hotel..... | 22 |
| B. Resort | 23 |
| 1. Pengertian Resort..... | 23 |
| B. <i>Front Office</i> | 24 |
| 1. Pengertian <i>Front Office</i> | 24 |

| | |
|---|-----------|
| 4. <i>Guest Service Attendant (GSA)</i> | 25 |
| C. Check-in process | 26 |
| 1. Pengertian <i>Check-in</i> | 26 |
| 2. Prosedur penanganan <i>check-in</i> | 26 |
| D. <i>Excellent service</i> | 27 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 29 |
| A. Lokasi dan sejarah perusahaan | 29 |
| 1. Lokasi perusahaan | 29 |
| 2. Sejarah perusahaan | 30 |
| B. Bidang usaha dan fasilitas perusahaan | 32 |
| 1. Bidang usaha | 32 |
| 2. Fasilitas perusahaan..... | 34 |
| C. Struktur organisasi..... | 38 |
| 1. Tugas dan tanggung jawab | 39 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 41 |
| A. Prosedur penanganan <i>check-in</i> tamu oleh GSA di Alaya Resort Ubud | 41 |
| 1. Tahap persiapan..... | 42 |
| 2. Tahap pelaksanaan..... | 45 |
| 3. Tahap penutupan | 53 |
| B. Hambatan-hambatan dalam proses <i>check-in</i> | 54 |
| BAB V PENUTUP..... | 58 |
| A. Simpulan..... | 58 |
| B. Saran..... | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |
| LAMPIRAN..... | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 <i>Review</i> tamu Alaya Resort Ubud di Trip Advisor..... | 15 |
| Gambar 3.1 Lokasi Alaya Resort Ubud | 29 |
| Gambar 3.2 logo Alaya Resort Ubud..... | 31 |
| Gambar 3.3 <i>Deluxe room twin bed</i> Alaya Resort Ubud..... | 33 |
| Gambar 3.4 Brasserie Restoran di Alaya Resort Ubud..... | 35 |
| Gambar 3.5 Bamboo Bar di Alaya Resort Ubud..... | 35 |
| Gambar 3.6 Dala Spa | 36 |
| Gambar 3.7 <i>Swimming pool</i> | 37 |
| Gambar 3.8 Struktur organisasi Front Office Department Alaya Resort Ubud | 38 |
| Gambar 4.1 <i>Guest reservation on system</i> | 42 |
| Gambar 4.2 Alat komunikasi telepon di Alaya Resort Ubud..... | 44 |
| Gambar 4.3 koresponden dan <i>reservation comment</i> | 47 |
| Gambar 4.4 <i>Passport</i> tamu..... | 48 |
| Gambar 4.5 <i>Registration form</i> | 49 |
| Gambar 4.6 <i>Key Card</i> dan <i>Hotel voucher</i> | 53 |
| Gambar 4.7 <i>Guest Details on system</i> | 54 |
| Gambar 4.8 Mesin EDC..... | 56 |

DAFTAR TABEL

| | |
|----------------------------|----|
| Tabel 3.1 Tipe kamar | 32 |
|----------------------------|----|



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi pengamatan perusahaan

Lampiran 3 Dokumentasi wawancara dan narasumber

Lampiran 4 *Review* tamu pada Trip Advisor

Lampiran 5 *Room* kategoeri Alaya Resort Ubud



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pulau Bali adalah salah satu pulau yang begitu terkenal dimata dunia. Keindahan alam serta budaya dan tradisinya yang begitu unik kerap kali membuat wisatawan kagum dengan pulau dewata ini. Umumnya sektor utama dalam perekonomian di Bali bertumpu pada industri pariwisata, berbicara mengenai pariwisata tentu sangatlah luas. Namun, mayoritas yang paling jelas terlihat dari pariwisata di bali yaitu dalam bidang perhotelan. Hotel merupakan suatu bangunan yang didirikan dengan tujuan komersial yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa pendukung lainnya, biasanya bagian-bagian yang ada dalam departemen hotel seperti *front office*, *housekeeping*, *food & beverage service/ product*, *enggining*, *IT*, dan lain-lain.

Seluruh departemen di hotel memiliki tugas dan kewajiban dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang disebut pelayanan prima (*excellent service*), sehingga tamu atau pun pelanggan dapat menjadi pelanggan tetap (*repeater guest*) serta dapat meningkatkan citra dan nama baik perusahaan atau hotel tersebut. Salah satu departemen di hotel yang memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu adalah *front office* departemen yang mana departemen ini memiliki lebih banyak kesempatan dalam berinteraksi dengan

pelanggan atau tamu di hotel mulai dari *pre-arrival*, *check-in*, *in-house*, atau pun *check-out*.

Dalam departemen *front office* sendiri, masih ada pembagian masing-masing *section* seperti : *reservation*, *reception*, *telephone operator*, *porter*, dan *fo chasier*. tiap-tiap *section* ini memiliki tugas dan tanggungjawab penting yang berbeda-beda. Salah satu contoh *section front office* departemen yang memiliki tugas dan tanggungjawab yang sangat penting adalah *reception* atau bisa disebut GSA (*guest service attendant*) karena bagian ini yang memberikan kesan pertama dan kesan terakhir yang akan dinilai oleh tamu dalam memberikan pelayanan yang terbaik, baik selama tamu menginap maupun saat akan meninggalkan hotel tersebut. Sebagai kesan pertama hotel, GSA memiliki tanggung jawab dalam menyambut dan melayani tamu pada saat tamu tiba (*check-in*) mulai dari proses registrasi dan pemberi informasi mengenai seluruh kegiatan dan produk yang ada di hotel tersebut. Serta sebagai kesan terakhir hotel, GSA memiliki tanggung jawab dalam membantu tamu dalam melakukan proses keberangkatan (*check-out*) sehingga dapat meningkatkan kesan atau citra baik hotel, dan sangat penting bagi GSA untuk memberikan pelayanan terbaik (*excellent service*) kepada tamu karena yang menjadi penilaian dari tamu yaitu pelayanan (*service*) yang diberikan oleh hotel tersebut.

Salah satu contoh hotel yang menerapkan penanganan *check-in* tamu dalam meningkatkan *excellent service* adalah Alaya Resort Ubud, dimana hotel ini merupakan salah satu hotel berbintang 5 di ubud, yang menawarkan pelayanan terbaik (*excellent*) kepada tamu mulai dari tamu tiba di hotel, *in-house*, sampai

dengan keberangkatan. *Excellent service* yang diberikan kepada tamu dapat terjadi karena banyaknya interaksi yang dilakukan oleh GSA dengan tamu sebagai kesan pertama hotel yaitu mulai dari tamu *registrasi check-in*, dan menginap. GSA merupakan pusat informasi di Alaya Resort Ubud yang membantu memenuhi kebutuhan tamu selama menginap sehingga dapat meningkatkan *excellent service* di Alaya Resort Ubud yang dapat memberikan kepuasan kepada tamu dan dapat meningkatkan citra Alaya Resort Ubud. Oleh sebab itu, sangat penting bagi seorang GSA memberikan penanganan *check-in* yang baik kepada tamu sehingga dapat memberikan *first impression* pelayanan yang diinginkan oleh tamu.

Bukti nyata dalam *excellent service* yang diberikan oleh Alaya Resort Ubud yaitu berdasarkan *review-review* dari tamu dalam *website* resmi biro perjalanan daring *Trip Advisor* Alaya Resort Ubud yang menyatakan bahwa jumlah kepuasan dari pelayanan yang diberikan sebesar 4,5 (*excellent*) luar biasa dengan total 2.905 ulasan, sehingga dapat terlihat pelayanan yang diberikan oleh hotel ini dapat memberikan kepuasan terhadap tamu.

Alaya Resort Ubud **Tentang** Lokasi Ulasan

4,5 Luar biasa ●●●●● 2.905 ulasan

No. 94 dari 439 hotel di Ubud

- Lokasi
- Kebersihan
- Layanan
- Nilai

Menemukan hotel mewah ideal di Ubud sangatlah mudah. Selamat datang ke Alaya Resort Ubud, pilihan yang tepat untuk wisatawan seperti Anda.

Kamar tamu menawarkan fasilitas seperti tv layar datar, penyejuk udara, dan minibar, dan tamu dapat terhubung dengan internet menggunakan wi-fi gratis yang ditawarkan oleh hotel.

Alaya Resort Ubud menawarkan resepsionis 24 jam, layanan kamar, dan layanan concierge, sehingga pengalaman menginap Anda lebih spesial. Reseptifitas memantapkan kelam...

Fasilitas properti

- Parkir gratis
- Internet Kecepatan Tinggi Gratis (Wi-Fi)
- Sarapan gratis
- Hiburan malam
- Transportasi bandara

Fitur ruangan

- AC
- Layanan kebersihan kamar
- Layanan kamar
- TV layar datar
- Perengkapan mandi gratis
- Balkon pribadi
- Minibar
- Bathub/shower

Tampilkan lebih banyak

Gambar 1.1 *Review* tamu Alaya Resort Ubud di Trip Advisor
Sumber : Trip Advisor 2023

Dalam hal ini penulis sangat tertarik dalam mengetahui bagaimana penanganan proses *check-in* yang diterapkan oleh GSA dalam meningkatkan

excellent service di Alaya Resort Ubud. Karena seperti yang kita ketahui dalam dunia *hospitality* atau keramahtamahan khususnya perhotelan, yang menjadi perbandingan tamu dalam menentukan tujuan menginap adalah *service* (pelayanan).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat menyimpulkan beberapa masalah yang ditemukan, yaitu :

1. Bagaimana penanganan *check-in* oleh *guest service attendant* dalam meningkatkan *excellent service* kepada tamu di Alaya Resort Ubud?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi oleh GSA dalam menangani tamu *check-in* ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu :

- a. Untuk mengetahui penanganan proses *check-in* oleh *guest service attendant* dalam meningkatkan *excellent service* di Alaya Resort Ubud
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh GSA dalam menangani tamu *check-in* di Alaya Resort Ubud

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Untuk mengetahui penanganan *check-in* serta hambatan-hambatan yang dihadapi oleh GSA dalam meningkatkan *excellent service* di Alaya Resort Ubud.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Sebagai referensi tambahan untuk Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang nantinya dapat digunakan oleh kampus sebagai bahan ajar dalam proses pembuatan penelitian Tugas Akhir untuk mahasiswa/i berikutnya.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan dan mengembangkan *excellent service* dalam proses penanganan *check-in*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses ini, penulis mendeskripsikannya dengan bantuan para staf hotel *front office* departemen Alaya Resort Ubud dalam pengumpulan data. Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu dengan metode observasi, wawancara, dan kuesioner.

a. Metode Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra sebagai alat bantu utamanya. Dengan kata lain, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra. Dalam hal ini pancaindra digunakan untuk menangkap gejala yang diamati. Apa yang diangkat selanjutnya dicatat, dan selanjutnya catatan tersebut dianalisis (Morissan, 2017:143).

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan periset yaitu seseorang yang mendapatkan informasi, dan informan yaitu seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek (Kriyantono, 2020:289).

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan (Nasir, 2013:93).

2. Metode Dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan sebuah langkah dalam mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, hasil catatan lapangan, dan hasil dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan dalam Menyusun pola, memilih data mana yang dianggap penting, dan data mana yang akan dipelajari dan dibuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri serta orang lain (Sugiyona, 2018:482). Metode dan teknik

analisis dalam pencarian data yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu deskriptif dengan berupa pemaparan.

3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu metode formal dan informal. Metode formal merupakan penyajian hasil analisis data dengan menggunakan lambang-lambang. Sedangkan metode informal merupakan penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kalimat deskriptif (Sudaryanto, 2015:8).



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab 4 dapat disimpulkan bahwa dalam penanganan *check-in* tamu di Alaya Resort Ubud terdapat beberapa prosedur yang harus dilakukan. Pada bab ini penulis dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Penanganan *check-in* tamu di Alaya Resort Ubud dapat dibagi menjadi 3 tahapan yang meliputi :

a. Tahap persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap dimana GSA mempersiapkan segala kebutuhan-kebutuhan yang akan digunakan dalam menangani *check-in* sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh hotel, yang meliputi : persiapan diri (*personal grooming*) dan persiapan operasional seperti memastikan seluruh perlengkapan atau alat-alat yang akan digunakan dalam proses *check-in*.

b. Tahap penanganan *check-in* tamu

Tahap ini merupakan tahap dimana GSA menangani *check-in* sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh hotel, seperti *welcoming the guest*, mengarahkan tamu ke *FO counter*, menanyakan reservasi tamu, meminta ID/*passport* tamu, melengkapi formulir registrasi, meberikan *welcome drink*, melakukan *re-confirm* reservasi tamu, memeriksa pembayaran, meminta deposit ke tamu, dan memeriksa status kamar.

c. Tahap penutupan

Tahap ini merupakan tahap akhir dalam menangani *check-in* yang dilakukan oleh GSA. Adapun prosedur yang harus dilakukan oleh GSA yaitu mengucapkan Terima kasih dan *magic word* kepada tamu dan melakukan *check-in* di sistem VHP serta melengkapi identitas tamu di sistem (*updating guest detail*).

2. Dalam menangani proses *check-in* akan ada beberapa hambatan-hambatan yang terjadi ketika menangani *check-in*, yang meliputi :

- a. Reservasi tamu yang biasanya berbeda dengan resevasi di sistem, solusi yang dapat dilakukan oleh GSA yakni menghubungi pihak reservasi untuk melakukan pengecekan ulang terhadap reservasi tamu sehingga GSA dapat memberikan konfirmasi yang tepat kepada tamu.
- b. *Go show* merupakan istilah yang biasanya digunakan ketika tamu memiliki reservasi, akan tetapi nama atau resevasinya tidak ada disistem, Solusi yang dapat dilakukan dalam hal ini adalah menghubungi pihak reservasi untuk mengkonfirmasi bookingan tamu apakah benar tamu tersebut memiliki bookingan di hotel atau tidak
- c. Mesin EDC *error*, hal lyang dapat dilakukan yakni melakukan pembayaran atau *open deposit* menggunakan uang cash, atau jika tidak memiliki uang cash, GSA dapat melakukan pembayaran menggunakan mesin EDC lain.
- d. Sistem VHP *error*, dalam menanganngi *check-in* kadang kala terjadi *error* pada sistem, hal yang dapat dilakukan yakni mengkonfirmasi dan mencocokkan kembali reservasi tamu menggunakan koresponden

- e. Menangani tamu yang tidak fasih berbahasa Inggris, dimana biasanya ketika menangani tamu yang tidak fasih berbahasa Inggris akan sangat sulit ketika berkomunikasi dengan tamu, sehingga solusi yang dapat dilakukan yakni dengan bantuan *google translate*
- f. Kartu kredit/debit tamu decline juga biasanya sering terjadi, hal yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan ini yaitu dengan melakukan pembayaran cash atau menggunakan kartu kredit/debit lain atau bisa juga digunakan melalui pembayaran online.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di Alaya Resort Ubud, saran yang dapat penulis berikan kepada pihak hotel yaitu melengkapi kembali peralatan-peralatan yang akan digunakan dalam menangani *check-in* seperti mesin EDC atau pun sistem VHP yang *error* mungkin sebaiknya perlu di upgrade dengan fitur yang terbaru, karena seperti yang kita tau GSA merupakan departemen *front office* sebagai kesan pertama dan kesan terakhir hotel, sehingga sangat di perlukan adanya peralatan-peralatan pendukung untuk memenuhi standard operasional hotel dalam meningkatkan kepuasan tamu baik ketika menangani tamu *check-in*, *check-out* maupun *complaint* sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, S. (2013). *Hotel Front: Office A Training Manual Third Edition*. New Delhi: McGraw Hill Education (India) Private Limited.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Damayanti, W., Solihin, & Suardani. (2021). *Pengantar Hotel & Restoran*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ering, & Poluan. (2020). Hotel Resort di Tomohon, Asitektur Neo Vernakular. *Jurnal Arsitektur*, 9(2), 236.
- Hickman, A. (2013). *provide accomondation reception services* . Melbourne : William Angliss Institute of TAFE.
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal ampta*, 17(1), 61- 62.
- Kriyantono, r. (2020). *teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif* . jakarta: prenada media grup.
- Kustini, H. (2017). *General Hotel Management*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Mahendra, I. G. (2022). Implementation Of Standard Operating Procedures In Handling Guests Check In And Check Out At The Trans Resort Bali. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis*, 1(11), 3059.
- morrisan, & dkk. (2017). *metode penelitian survei*. jakarta: kencana.
- Nazir. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 3(1), 31.
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service. *Meraja Journal*, 1(2), 19-23.
- Pamekas, M. (2021). *Pelayanan Prima*. klaten: Penerbit Lakeisha.

- Riadi, M. (2020, September 21). *Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Hotel*. Retrieved from Kajian Pustaka: <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Sampouw, Tunga, & Kumurur. (2015). Hotel Resort Di Tepi Danau Tondano, Minahasa “ Cultural Identity “. *Jurnal Arsitektur*, 63.
- Sari, C., & dkk. (2020). Check-in Handling by Receptionist to Improve Service Quality. *International Journal of Glocal Tourism*, 1(2), 100.
- Sasmita, L. (2017). Peran Guest Service Agent dalam Penanganan Daytripper di Mayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau. *JOM Fisip*, 4, 1-15.
- Sela, o. O. (2020). Hotel Resort di Tomohon, Asitektur Neo Vernakular. *Jurnal Arsitektur*, 9(2), 236.
- Sholihan, Gunawan, & Rofi'i. (2015). Design Hotel Resort In Lamongan "Hotel Resort Recreational Nuanced". *Jurnal Arsitektur*, 8(2), 11.
- sudaryanto. (2015). *metode dan aneka teknik analisis bahasa* . yogyakarta: duta wacana university.
- sugiyono. (2018). *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* . bandung: alfabeta.
- Trip Advisor. (2023, April 14 Diakses pukul 09.24 AM). *Review Tamu Alaya Resort Ubud*. Retrieved from Hotel Review: https://www.tripadvisor.co.id/Hotel_Review-g297701-d3580843-Reviews-Alaya_Resort_Ubud-Ubud_Gianyar_Regency_Bali.html
- Wijaya, indraswara, M. S., & Sukawi. (2014). Resort Hotel Tebing Bekah. *Jurnal Seni dan Pendidikan Seni*, 3(3), 240.

